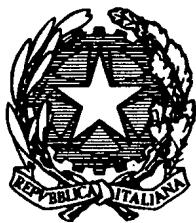
Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 26 del 2 febbraio 1999 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Martedì, 2 febbraio 1999** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI VIA ARENULA 70 00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO LIBRERIA DELLO STATO PIAZZA G. VERDI 10 00100 ROMA CENTRALINO 85081

N. 28

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 dicembre 1998.

Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

SOMMARIO

LEGGI, DECRETI E ORDINANZE PRESIDENZIALI

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 dicembre 1998.

Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Vista la propria direttiva del 27 gennaio 1994, concernente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;

Visto l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;

Visti i propri decreti del 19 maggio 1995 e del 2 dicembre 1997 di individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;

Visto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero dei trasporti e della navigazione;

Visto il proprio decreto del 10 novembre 1998 contenente delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri al Ministro per la funzione pubblica dott. Angelo Piazza;

D e c r e t a:

Art. 1.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 11 luglio 1995, n. 273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

Art. 2.

I soggetti che forniscono i sèrvizi pubblici del settore trasporti inviano al Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei succesivi aggiornamenti.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 30 dicembre 1998

p. *Il Presidente del Consiglio dei Ministri*
PIAZZA

1. *PREMESSA*

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e con la collaborazione dei soggetti fornitori dei servizi pubblici di trasporto.
Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore trasporti, in attuazione dell'articolo 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 1995, n.160).

Lo schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto.

Le carte dei servizi, nel settore trasporti, rafforzano la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana ("ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale. ", "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi. ");
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht ("ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ").

Più specificamente, la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

All'adozione delle carte dei servizi del settore trasporti sono tenuti: le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche ed i soggetti erogatori di servizi connessi[1].

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione. L'inosservanza dei principi della direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

[1] Per servizi connessi si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità (cfr. punto 4 "Allegati"). I soggetti erogatori dei servizi connessi possono essere o gli stessi soggetti erogatori del servizio di trasporto ovvero anche soggetti diversi: ad esempio, il servizio di parcheggio in un nodo di scambio di una stazione metropolitana può essere gestito dalla stessa società che eroga il servizio di trasporto o da un soggetto diverso.

1.1 DEFINIZIONI

Nel presente testo si intendono:

- per direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994);
- per soggetti o soggetti erogatori, gli enti e le aziende del settore trasporti che erogano servizi pubblici, ai sensi della direttiva;
- per schema, questo schema generale di riferimento;
- per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti ed aziende del settore trasporti;
- per Dipartimento, il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per Comitato, il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica;
- per Ministero, il Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici è costituito:

- dalla direttiva, che dispone i principi ai quali deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

In particolare, la direttiva stabilisce che i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- adottare, ogni anno, piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

- dall'art 2 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995) che prevede che il Dipartimento della Funzione Pubblica predisponga, d'intesa con le amministrazioni interessate, schemi generali di riferimento da emanare con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (G. U. n. 123 del 29 maggio 1995) che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento, tra i quali figura il settore dei trasporti.

1.3 ARTICOLAZIONE DELLO SCHEMA

Questo schema (v. tav. n.1) è costituito da una premessa e da due parti:

1. la premessa descrive gli aspetti generali dello schema;
2. la prima parte contiene informazioni di carattere generale ed i principi validi per l'intero settore dei trasporti. Essa costituisce riferimento comune per la redazione delle carte aziendali di ogni segmento modale e definisce i **fattori** di qualità del servizio;
3. la seconda parte riporta, per ciascun segmento ed ambito modale di riferimento, una scheda contenente:

- la "declinazione" dei **fattori** di qualità del servizio pubblico di trasporto, sulla base delle caratteristiche peculiari del segmento modale;
- gli **indicatori** suggeriti per la misurazione della qualità del servizio, sulla base dei quali i soggetti erogatori determinano gli **standard** (livelli di servizio promesso).

TAVOLA n° 1

Schema generale di riferimento
Settore Trasporti
Parte I - Aspetti generali
Parte II - Elementi specifici dei singoli segmenti modali
Articolazione dello Schema
Carta aziendale
Scheda segmento modale n
Scheda segmento modale C
Scheda segmento modale B
Scheda segmento modale A
- peculiarità del segmento
- indicatori non valorizzati
Azienda n del segmento A
Azienda 3 del segmento A
Azienda 2 del segmento A
Azienda 1 del segmento A
- peculiarità dell'Azienda
- indicatori valorizzati
Declinazione modale dei fattori di qualità

2. *PARTE PRIMA: ASPETTI GENERALI*

2.1 I PRINCIPI DELLA CARTA DEL SETTORE TRASPORTI

Il servizio pubblico di trasporto deve essere erogato nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore.

2.1.1 eguaglianza ed imparzialità

I soggetti erogatori devono garantire:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2.1.2 continuità

I soggetti erogatori devono garantire:

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

2.1.3 partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire:

- la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

2.1.4 efficienza ed efficacia

I soggetti erogatori o gestori dell'infrastruttura:

- adottano le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

2.1.5 libertà di scelta

I soggetti erogatori devono garantire:

- il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun **fattore di qualità**, i livelli prestazionali del servizio erogato.
L'individuazione di **indicatori di qualità** costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun **indicatore di qualità**, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.
Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere **specifico** o **generale**;
  è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: tempo di attesa alle fermate);
  è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: percentuale di treni in orario);
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo **standard** ha, essenzialmente, due valenze

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore, anche sulla base di contratti di servizio, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, par. 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli **standard** è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli **standard** devono essere sottoposti a continuo monitoraggio (v punto 2.7 di questo schema).

Nelle schede modali, riportate nella Parte Seconda, vengono suggeriti gli indicatori di qualità per ciascun segmento modale e indicate le modalità di rilevazione dei risultati, sulla base dei quali i soggetti erogatori dovranno periodicamente aggiornare l'elenco degli indicatori e i valori degli standard.

2.3 STRUTTURA TIPO DELLE CARTE DEI SERVIZI AZIENDALI

Si propone, a titolo esemplificativo, la seguente struttura-tipo delle carte:

Sez. I Peculiarità dell'azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.

Sez. II Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica ed aggiornamento.

Sez. III Procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Le carte aziendali devono contenere il richiamo ai principi fondamentali indicati dalla direttiva, declinati rispetto alle specificità del settore e, avendo come riferimento le schede modali, devono prevedere l'assegnazione di precisi valori agli **standard** (livelli di servizio promesso), in corrispondenza dei singoli **indicatori di qualità**.

I soggetti erogatori, nella predisposizione delle carte aziendali, individuano alcuni **indicatori** per i quali stabiliscono **standard specifici** (ad esempio, nell'area delle stazioni ferroviarie, marittime e aeroportuali, il numero di posti macchina; nelle aree di stazione, la distanza da percorrere per trovare cestini portarifiuti; il numero di servizi igienici; il numero di punti informazione per tipologia di nodo, ecc.)

In ciascuna carta aziendale, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:
- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedura di dialogo tra utente ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

2.4 I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO

Come per tutti i servizi pubblici, anche nel settore della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati - molto spesso in maniera determinante - anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione.

Di seguito sono evidenziati i ***fattori di qualità*** del servizio di ciascuna fase del viaggio:

- **sicurezza del viaggio;**
- **sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;**
- **regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;**
- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;**
- **comfort del viaggio;**
- **servizi aggiuntivi[2] (a bordo e/o nei nodi);**
- **servizi per viaggiatori con handicap;**

[2] I servizi aggiuntivi sono i servizi extra finalizzati a migliorare il comfort e il grado di soddisfazione degli utenti: distribuzione di giornali a bordo, trasmissione di musica e notizie attraverso diffusori al posto, ecc.
I soggetti erogatori dei servizi aggiuntivi sono gli stessi che erogano il servizio di trasporto.

- **informazioni alla clientela;**
- **aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;**
- **livello di servizio nelle operazioni di sportello;**
- **integrazione modale;**
- **attenzione all'ambiente.**

2.5 ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

In ciascuna carta aziendale, i soggetti erogatori devono provvedere a definire per i cittadini/utenti indirizzi chiari in materia di:

2.5.1. riconoscibilità

- Coerentemente con quanto stabilito in materia dal Dipartimento[3], occorre evidenziare l'importanza e la necessità della individuazione personale di tutti gli addetti comunque "a contatto con il pubblico", attraverso la dotazione di un ***cartellino di riconoscimento*** (da portare in modo ben visibile) contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e del cognome (o del numero di matricola) e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati d'identificazione personale ed il dipendente.

- Per quanto riguarda, invece, il personale operante ai centralini, la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza (o, comunque, da una "sigla d'identificazione" univoca del soggetto).

2.5.2. presentabilità

- Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito - ove non sia prevista un'apposita divisa -, particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

2.5.3 comportamenti, modi e linguaggio

- I soggetti erogatori devono predisporre - ove non esistenti - Codici di Comportamento per il proprio personale, partendo dai principi contenuti nel *"Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni"*[4].

- In particolare, il personale a contatto con l'utenza deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

- Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli utenti.

---

[3] Circolari del Dipartimento della funzione pubblica n. 36970 del 5 agosto 1989 (Gazzetta Ufficiale del 15 settembre 1989 n. 216) e n. 4 del 18 febbraio 1993 (Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1993, n. 43), entrambe concernenti "Iniziative volte ad agevolare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini"

[4] Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31 marzo 1994 (G.U. n. 149 del 28 giugno 1994).

- Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

2.6 TUTELA DELL'UTENTE/VIAGGIATORE

Nella carta aziendale i soggetti erogatori provvedono a definire:

2.6.1. procedura di dialogo tra cliente ed azienda

- esplicitazione della procedura per i reclami e per i suggerimenti (verbalmente, per iscritto, tramite fax o telefono), anche con riferimento alla normativa UNI 10600.
- pubblicizzazione degli indirizzi e delle postazioni con i "libri dei reclami";
- individuazione dei modi e dei tempi di risposta (comunque non superiori a trenta giorni).

2.6.2. procedura e casistica per i rimborsi

- iter di istruttoria e risoluzione delle richieste;
- esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso e relative modalità;
- pubblicizzazione delle procedure operative e contabili, degli indirizzi e dei tempi.

2.6.3. copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

- esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di risarcimento;
- pubblicizzazione delle procedure, degli indirizzi e dei tempi.

2.7 IL MONITORAGGIO

Coerentemente con quanto previsto dalla direttiva, i soggetti erogatori attivano sistemi di ***monitoraggio della qualità del servizio***, per misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo ***standard*** stabilito. Per gli indicatori "numerici" i dati possono giungere dalle Banche Dati aziendali; anch'essi vanno confrontati con lo ***standard*** stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il ***"livello di percezione globale"*** di ciascun **fattore di qualità**, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;
- l'andamento della fenomenologia collegata al ***reclamo*** per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione; reclamo per inadempienza dell'azienda; richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli

obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.
I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.
I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la carta devono essere sistematicamente usati dai soggetti erogatori dei servizi nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio (a partire dal "sistema aziendale").
Entro il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al **Comitato**, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della **direttiva**.
I soggetti erogatori divulgano una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

2.8 ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLE CARTE

I soggetti erogatori si impegnano a portare a conoscenza dell'utenza le carte aziendali sia direttamente, sia tramite iniziative informative, utilizzando i principali mezzi di comunicazione (nazionali e locali).

Il Ministero promuove le attività di un Gruppo di lavoro con i seguenti compiti:

- guida e supporto alle attività di redazione e di gestione delle *carte aziendali* dei diversi soggetti erogatori del settore trasporti;
- progettazione, realizzazione ed esercizio di un ***"Osservatorio della Qualità della mobilità"*** finalizzato al monitoraggio della percezione da parte del cittadino dei miglioramenti nella qualità del servizio e degli scostamenti tra aspettative e "percezioni";
- valutazione dei margini di coerenza tra gli standard del servizio aziendali (Qualità progettata) ed i livelli delle prestazioni che si attende il cittadino-medio europeo (Qualità attesa);
- analisi delle criticità non rimosse nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali ***(monitoraggio del grado d'integrazione modale);***
- elaborazione annuale di un ***Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti***.

Il Ministero comunica al Dipartimento i risultati delle indagini e delle iniziative del Gruppo di lavoro.

2.9 L'INTEGRAZIONE MODALE

L'integrazione modale costituisce parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti; per tale ragione risulta necessario monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio.

Il **monitoraggio del grado d'integrazione modale** riveste, quindi, estrema importanza per l'attuazione e l'aggiornamento delle carte. A tal fine è stata predisposta una **Scheda sulla Integrazione Modale** (Parte Seconda del presente schema, scheda n. 17) che costituisce lo strumento attraverso il quale rilevare le criticità riscontrabili nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali.

La ***Scheda sulla Integrazione Modale*** viene compilata dal Ministero con la collaborazione di FEDERTRASPORTO, che elabora sia i dati forniti dalle singole Aziende - attraverso le rispettive Associazioni rappresentative (FEDERTRASPORTI, ANAC, FENIT, AISCAT e così via) -, sia i dati provenienti da opportune indagini ad hoc richieste dal Gruppo di lavoro, di cui al punto precedente.

Le elaborazioni conseguenti, assieme alle criticità riscontrate ed alle possibili soluzioni individuate, costituiranno la parte centrale del ***Rapporto sulla stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti***.

3. *PARTE SECONDA: LE SCHEDE TEMATICHE MODALI*

3.1. INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

Le schede modali sono state predisposte per fornire modelli utili ad un'elaborazione omogenea delle diverse carte aziendali.

In esse sono indicati i **fattori di qualità** ritenuti adeguati alla migliore rappresentazione della qualità del servizio erogato nel settore trasporti.

Nella declinazione modale sono riportati gli aspetti caratterizzanti di ciascun fattore di qualità per i diversi ambiti modali di riferimento. In particolare, vengono individuate le diverse tipologie di **indicatori di qualità** che sviluppano in maggior dettaglio i fattori della qualità.

Per ciascun indicatore vengono definite appropriate ***unità di misura*** per la misurazione dei risultati ed è stata lasciata vuota la parte relativa agli **standard** (o livelli di servizio promesso) che dovranno essere stabiliti dai soggetti erogatori.

Vengono, inoltre, indicate le ***modalità di rilevazione*** dei risultati. A tal proposito, viene distinto il *sondaggio* da qualsiasi altro tipo di *rilevazione*, mentre la scelta delle specifiche tipologie di rilevazione dei risultati (ad esempio: rilevazione diretta su campo, rilevazione a campione, sistema informativo, ecc.) è demandata ai soggetti erogatori nelle rispettive carte aziendali.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori degli **standard** (*livelli di servizio promesso)* devono essere determinati, per l'anno "0", in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, i valori degli **standard** andranno ragionevolmente incrementati.

Per ciascun **fattore della qualità** deve essere previsto un livello di percezione globale del servizio, solo a partire dalla seconda edizione della carta aziendale.

Ovviamente, per garantire il conseguimento di risultati non inferiori ai valori degli **standard** (livelli di servizio promesso) stabiliti, i soggetti erogatori devono prefissare **obiettivi aziendali di qualità** sufficientemente più ambiziosi degli impegni assunti con il cittadino/cliente/utente.

3.2 I SETTORI

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1a	**Segmento modale/settore**			
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1b	**Segmento modale/settore**			
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori di handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali-comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

LE SCHEDE TEMATICHE/MODALI: I SETTORI

1 FERROVIE NAZIONALI
2. FERROVIE LOCALI
3. METROPOLITANE, TRANVIE E FUNICOLARI
4. AUTOLINEE REGIONALI URBANE ED EXTRAURBANE
5. AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
6. TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE
7 NAVIGAZIONE INTERNA
8. NAVIGAZIONE MARITTIMA
9. COMPAGNIE AEREE
10. STAZIONI FERROVIARIE [nazionali]
11 STAZIONI FERROVIARIE [locali e fermate]
12. AUTOSTAZIONI (BUS-TERMINAL)
13. VIABILITÀ NAZIONALE (*)
14. PORTI - SOCIETA' DI GESTIONE DEI SERVIZI PORTUALI (*)
15. AEROPORTI - SOCIETA' DI GESTIONE AEROPORTUALE
16. VOLO - CONTROLLORI DI VOLO (*)
17 SCHEDA DI INTEGRAZIONE MODALE

(*) *Le **schede tematiche/modali** relative ai settori **"VIABILITA' NAZIONALE" "PORTI-SOCIETA' DI GESTIONE DEI SERVIZI PORTUALI"** e **"VOLO-CONTROLLORI DI VOLO"** verranno elaborate successivamente. Anche per la redazione di queste SCHEDE si terrà debito conto delle diverse peculiarità specifiche delle declinazioni modali in questione, coerentemente con il modello e gli indirizzi definiti dal presente Schema generale di riferimento.*

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1a	Segmento modale/settore	FERROVIE NAZIONALI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		feriti/viaggiatori km		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	n. furti/viaggiatori		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori		rilevazione
	Entità azione vigilanza	n. personale viaggiante/viaggiatori		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura ore/giorni	ore servizio/giorni		rilevazione
	Regolarità servizio	servizi espletati/treni programmati		rilevazione
	Velocità media commerciale	km/h		rilevazione
	Ritardo arrivo	% orario (0/5')		rilevazione
		% ritardo >15'		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	N. ditte certificate/ditte appaltatrici	%		rilevazione
	Condizioni igieniche ambienti	n. servizi		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Vetustà parco rotabili	età media		Rilevazione
	Densità (media) passeggeri	viaggiatori km/posti km offerti		Rilevazione
	Spazio (medio) a disposizione	mq/viaggiatore		Rilevazione
	Climatizzazione	% carrozze attrezzate		Rilevazione
	Percezione complessiva confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio

(*) media e lunga percorrenza "nazionale" (I dati saranno sia nazionali, sia per "relazione principale")

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1b	**Segmento modale/settore**	**FERROVIE NAZIONALI (*)**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo	A bordo : quantità - qualità	% soddisfatti		
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi			sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Treni con carrozze specializzate	n.		rilevazione
	Posti riservati	posti riservati/posti offerti		rilevazione
	Percezione complessiva servizi	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Prima, durante e dopo il viaggio	% soddisfatti		sondaggio
	Tempi di attesa al telefono	% attese >60"		rilevazione
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva sul personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale	% aeroporti collegati con FS	n. aeroporti		rilevazione
	% porti collegati con FS	n. porti		rilevazione
	% stazioni collegate con i servizi pubblici urbani	n. stazioni		rilevazione
	% stazioni dotate di parcheggi	n. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Indici di inquinamento	n. rilevazioni		rilevazione
	Percezione complessiva inquinamento trasporto ferroviario	% soddisfatti		sondaggio

(*) media e lunga percorrenza "nazionale" (I dati saranno sia nazionali, sia per "relazione principale")

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2a	**Segmento modale/settore**	**FERROVIE LOCALI (*)**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km		rilevazione
		n. sinistri/treni km		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furt. danni. molestie)	n. denunce/viaggiatri		rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	treni effettivi/treni programmati		rilevazione
	Frequenza del servizio (relazioni principali)	intervallo tempo medio tra due treni		rilevazione
	Frequenza del servizio (altre relazioni)	intervallo tempo medio tra due treni		rilevazione
	Puntualità (nelle ore di punta e dato medio)	% treni in orario (0/5')		rilevazione
		% treni in ritardo (6'/15')		rilevazione
		% treni in ritardo (> 15')		rilevazione
		% treni in ritardo (totale)		rilevazione
	Puntualità (per treni locali FS)	% treni in orario (0/5')		rilevazione
		% treni in ritardo (> 10')		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n.rotabili		rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

(*) I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2b	Segmento modale/settore	FERROVIE LOCALI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilebazione
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione	% mezzi sul totale		rilevazione
	Insonorizzazione	% mezzi sul totale (0/. Db o equiv.)		rilevazione
	Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi aggiuntivi a bordo	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	n. e % mezzi provvisti su totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempio medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia orario operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

(*) I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2c	Segmento modale/settore	FERROVIE LOCALI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello (**)				
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità Percezione complessiva livello integrazione modale	n. corse intermodali/totale corse % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel Percezione complessiva inquinamento trasporto ferroviario	% mezzi trazione sul totale % soddisfatti		rilevazione sondaggio

(*) I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

(**) Da compilare servendosi delle voci inserite nella scheda "Stazioni locali", qualora le dimensioni aziendali consigliassero di realizzare un'unica carta

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3a	Segmento modale/settore	METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Sinistri sui mezzi	med. azien. sinistri/aut. media naz.		rilevazione
	Sinistri passivi sui mezzi	med. azien. sinistri/aut. media naz.		rilevazione
	Avvisatori acustici chiusura porte (M)	% mezzi sul totale		rilevazione
	Tempestività recupero viaggiatori (F)	tempo medio fermata impianti		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/viaggiatri		rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Videocitofoni banchine/mezzanini/ascensori (M)	sì / no		rilevazione
	Dispositivi TV a c.c. per vigilanza	sì / no		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito (M) (T)	popolazione residente/kmq		rilevazione
	Regolarità complessiva servizio	%corse effettiv/corse programmate		rilevazione
	Puntualità	% corse in anticipo sul programma		rilevazione
		% corse in ritardo sul programma		rilevazione
	Frequenza corse (specificare ore punta/morbida e invernale/estivo)	intervallo tempo med. tra due corse		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n.rotabili		rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni		rilevazione
	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	n. interventi giornalieri/n. rotabili		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

(*) (M) Metropolitana (T) Tranvia (F) Funicolare

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3b	Segmento modale/settore	METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Confortevolezza del viaggio	A bordo			
	affollamento (distinto in ore di punta e non)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% sul totale		rilevazione
	climatizzazione	% mezzi sul totale		rilevazione
	Nelle stazioni			
	disponibilità WC	% sul totale stazioni		rilevazione
	disponibilità scale mobili	% sul totale stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, telefoni pubblici)	% stazioni sul totale		rilevazione
	Servizi commerciali	% stazioni sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi o stazioni sul totale		rilevazione
	Accesso facilitato a banchine e ascensori	sì / no		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempio medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia oraria operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale		rilevazione
	Avviso del tempo attesa in continuo	% sul totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

(*) (M) Metropolitana . (T) Tranvia . (F) Funicolare

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3c	**Segmento modale/settore**	**METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI (*)**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Servizio sportello	n. sportelli aperti (anche automatici)/n. viaggiatori		rilevazione
	Tempi attesa biglietterie	% attesa > 10'-15'		rilevazione
	Raccolta reclami	modalità		rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	entro... giorni		rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse		rilevazione
	Informazioni e biglietti altri vettori	n. stazioni munite/totale		rilevazione
	Parcheggi	n. stazioni munite/totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico	indici		rilevazione
	Inquinamento ambientale	indici		rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio

(*) (M) Metropolitana , (T) Tranvia , (F) Funicolare

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4a	Segmento modale/settore	AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km		rilevazione
		n. sinistri/autobus km		rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km		rilevazione
		n. sinistri/autobus km		rilevazione
	Vetustà mezzi	£ mezzi con oltre ....anni		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	popolazione residente/kmq		rilevazione
	Regolarità complessiva servizio	%corse effettiv/corse programmate		rilevazione
	Frequenza corse servizio urbano	min/corsa per linea-gruppi linea		rilevazione
	Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min/corsa per linea-gruppi linea		rilevazione
	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno		rilevazione
	Distanza media fermate (servizio urbano)	metri		rilevazione
	Distanza media fermate (servizio extraurbano)	metri		rilevazione
	Velocità commerciale servizio urbano	km/h		rilevazione
	Velocita commerciale servizio extraurbano	km/h		rilevazione
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0'-5')		rilevazione
		% autobus in ritardo (5'-15')		rilevazione
		% autobus in ritardo (totale)		rilevazione
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0'-5')		rilevazione
		% autobus in ritardo (5'-15')		rilevazione
		% autobus in ritardo (totale)		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n.mezzi		rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni		rilevazione
	Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4b	Segmento modale/settore	AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione			
	urbano	% mezzi sul totale		rilevazione
	extraurbano	% mezzi sul totale		rilevazione
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)			
	urbano	% mezzi sul totale		rilevazione
	extraurbano	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempio medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia orario operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4c	**Segmento modale/settore**	**AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente		
		modalità		rilevazione
	Raccolta reclami	entro.....giorni		rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva			sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse		rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi		rilevazione
	Mezzi elettrici o ibridi	ore servizio/totale		rilevazione
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore servizio/totale		rilevazione
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2	ore servizio/totale		rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5a	**Segmento modale/settore**	**AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km		rilevazione
		n. sinistri/autobus km		rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori km		rilevazione
		n. feriti/viaggiatori km		rilevazione
		n. sinistri/autobus km		rilevazione
	Manutenzione programmata e preventiva	modalità		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	%corse effetiv/corse programmate		rilevazione
	Assistenza in linea convenzionata e distribuita	sì / no		rilevazione
	Anticipi	% sul programma		rilevazione
	Ritardi	% sul programma		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Carrozzeria (frequenza interventi)	n. interventi giornalieri/n.mezzi		rilevazione
	Interno (frequenza interventi)	n. interventi giornalieri/n.mezzi		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5b	**Segmento modale/settore**	**AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Confortevolezza del viaggio	Spazio disponibile per viaggiatore	mq per posto		rilevazione
	Efficienza della climatizzazione	% soddisfatti		sondaggio
	Reclinabilità sedili	% mezzi sul totale		rilevazione
	Distanziabilità laterale sedili	% mezzi sul totale		rilevazione
	Altezza pianale (rialzato)	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (assistenza, hi.fi, TV, bar, WC, tel)	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
	Autobus abilitati accesso handicappati con carozzella	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia oraria operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici c/o visivi/totale		rilevazione
	Elaborazione e diffusione orari con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi	sì / no		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5c	**Segmento modale/settore**	**AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva sul personale front-line	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente		
		modalità		Rilevazione
	Raccolta reclami	entro .. giorni		Rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% soddisfatti		Rilevazione
	Percezione complessiva			Sondaggio
Grado integrazione modale	Corsa intermodale	% corse con valenza intermodale (alla partenza / all'arrivo)		Rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2	% mezzi sul totale		Rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti		Sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 6a	**Segmento modale/settore**	**TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi	n. incidenti/km		rilevazione
	Vetustà dei mezzi	% mezzi > 4 anni		rilevazione
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (ABS, estintori, ecc)	% mezzi dotati		sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	n. furti/viaggiatori		rilevazione
	Posteggi taxi controllati dalle forze dell'ordine	n. posteggi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Frequenza del servizio	giorni servizio/anno		rilevazione
	Ritardo sul tempo dichiarato di prelievo	% > 5 min		rilevazione
	Rapporto taxi abitanti	n. taxi/abitanti		rilevazione
	Corsie riservate taxi	% km/km totali		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti *		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine	% mezzi/totale		rilevazione
	Interni in ordine	% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione	mq/viaggiatore		rilevazione
	Climatizzazione	% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 6b	Segmento modale/settore	TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo	Possibilità pagamento carte credito c/o Bancomat	mezzi idonei/totale		rilevazione
	Telefono a bordo	% mezzi/totale		rilevazione
	Fax e computer a bordo	% mezzi/totale		rilevazione
	Collegamento con banche dati	% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili e anziani	% soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Trasparenza delle tariffe e dei supplementi	mezzi con tariffario multilingue/tot.		rilevazione
	Linee telefoniche a disposizione	n. linee		rilevazione
	Indicazioni sui posteggi	n. indicatori/m		rilevazione
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento	% soddisfatti		sondaggio
	Conoscenza lingue straniere	n. autisti poliglotti/totale		rilevazione
	Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Tempi attesa telefono	% > 3 min		rilevazione
	Tempi attesa posteggi	% > 5 min		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Posteggi taxi nelle stazioni ferroviarie	% stazioni con posteggi		rilevazione
	Posteggi taxi nei porti	% porti con posteggi		rilevazione
	Posteggi taxi negli aeroporti	% aeroporti con posteggi		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Mezzi dotati di marmitta catalitica	mezzi dotati/totale		rilevazione
	Frequenza controlli su emissione gas di scarico	% soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva del grado attenzione ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7a	Segmento modale/settore NAVIGAZIONE INTERNA			
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	n. incidenti a bordo/n. passeggeri		rilevazione
	Incidentalità auto al seguito	n. incidenti a bordo/n. auto		rilevazione
	Livello classificazione R.I.N.A.	n. navi classificate/totale navi		rilevazione
	Condizioni di primo intervento	n. natanti con dispositivi collegamento a terra		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/passeggeri		rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	corse effettive/corse programmate		rilevazione
	Puntualità (non legata a fattori esterni)	% corse anticipo su programma >5'		rilevazione
		% corse ritardo su programma > 10'		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria dei mezzi	n. interventi giornalieri/n.natanti		rilevazione
	Frequenza pulizia radicale	frequenza in giorni		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte/giorno		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7b	**Segmento modale/settore**	**NAVIGAZIONE INTERNA**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento	n. posti cabina/totale posti fissi		rilevazione
		posti offerti/totale viaggiatori		rilevazione
		posti a sedere/totale viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione	posti climatizzati/posti totali		rilevazione
	Disponibilità servizi igienici	n. servizi igienici/posti totali		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Servizi aggiuntivi	Servizi accessori a disposizione (bar, ristorante, self service))	% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Possibilità trasporto passeggeri con handicap	posti offerti/totale posti		rilevazione
	Toilettes per portatori handicap	toilettes dedicate/totale toilettes		rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio (anche telefono)		rilevazione
		tempo medio su disservizi		rilevazione
		fascia orario operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Disponibilità orari agli approdi	% sul totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7c	Segmento modale/settore	NAVIGAZIONE INTERNA		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio Raccolta reclami Riscontro proposte e reclami Percezione complessiva	n. sportelli aperti/popolazione residente modalità entro. ..giorni % soddisfatti		 rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità Percezione complessiva livello integrazione modale	n. corse intermodali /totale corse % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico Inquinamento atmosferico Percezione complessiva	indici indici % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 8a	Segmento modale/settore ACQUA-NAVIGAZIONE MARITTIMA			
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	n. incid. a bordo/n. pass.trasp.		rilevazione
	Incidentalità auto al seguito	n. incid. a bordo/ n.auto trasp.		rilevazione
	Applicazione safety management system	n. navi certificate/ totale		rilevazione
	Livello classificazione R.I.N.A.	n. navi con classe max/totale		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità furti in cabina (solo viaggi m/l percorrenza)	n. furti a bordo/n. pass. trasp.		rilevazione
	Entità furti in auto	n. furti a bordo/n. auto trasp.		rilevazione
	Disponib. servizio deposito valori (solo viag. m/l percorren.)	n. navi dotate/totale		rilevazione
	Vigilanza delle aree parcheggio auto	aree monitorate/totale aree		rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Continuità del servizio (per singola linea)	gg. servizio / anno		rilevazione
	Frequenza del servizio (per singola linea)	n.colleg. / giorno (settim. ecc)		rilevazione
	Affidabilità del servizio (per singola linea)	viaggi effett. / viaggi progr.		rilevazione
	Puntualità arrivi/partenze (per singola linea)	n.ritardi non imput. a fattori esterni/ n.totale arrivi-partenze		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Adozione sistema di visite ispettive	ispezioni con valut.positiva/tot.		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici	n. volte / giorno		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte / giorno		rilevazione
	Frequenza disinfestazione e derattizzazione	n. volte / anno		rilevazione
	Disponibilità cestini porta-rifiuti	n./ml e/o n. / mq		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Sistemazione in cabine/poltrone (viaggi m/l durata)	n.posti cab./poltr./tot.posti fissi		rilevazione
	Disponibilità posti a sedere (viaggi breve durata)	n. posti a sedere/tot. Pass.trasp.		rilevazione
	Climatizzazione	n.navi climatizzate/totale		rilevazione
	Sistemi di stabilizzazione anti-rollio	n.navi stabilizzate/totale		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 8b	Segmento modale/settore	ACQUA-NAVIGAZIONE MARITTIMA		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo	Servizi accessori a disposizione per singola linea e a singola tipologia (bar, ristorante, self service, TV, cinema, telefono, ecc.) Percezione complessiva della qualità	h. dispon.servizio/h. viaggio % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Servizi ad uso viaggiatori portatori di handicap Rampe di accesso locali passeggeri Cabine e toilettes dedicate Percez. complessiva della qualità da parte dei port.di hand.	navi dotate / totale n. rampe n. cabine e toilettes % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Informazione alla clientela	Punti di informazione a terra Uffici sociali Agenzie di terzi Punti di informazione a bordo (per singola nave e tipologia) Percezione esaustività informazione	n. punti / n.totale scali imbarco n. uffici n. agenzie n. punti per unità % soddifsfatti		Rilevazione Rilevazione Rilevazione Rilevazione Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Riconoscibilità personale front-line (cartellino identificativo) Presentabilità personale di front-line Percezione complessiva sul personale front-line	pers. identificabile/totale pers. person. in divisa / totale pers. % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Sondaggio
Livello servizio sportello	Adozione sist. computerizzati emissione docum. di viaggio Adoz. sist. di razionalizzazione code:numeri, transenne, ecc. Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	n.sportelli dotati/n.tot.sportelli n.scali dotati/n.totale scali % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Sondaggio
Grado integrazione modale	Accesso a coincidenze d'orario con sistema ferroviario e/o di trasporto pubblico stradale (per singola linea) Percezione complessiva dell'integrazione modale	n.porti dotati/n.tot.porti serviti % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Sistemi e procedure antinquinamento marino Sistemi e procedure antinquinamento atmosferico Sistemi e procedure antinquinamento acustico Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	n. navi dotate / n. totale navi n. navi dotate / n. totale navi n. navi dotate / n. totale navi % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio

Carta Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 9a	Segmento modale/settore	COMPAGNIE AEREE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Anomalie compatibili	n. anomalie on board		rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Organizzazione sistema Aeroportuale	persone / sistemi dedicati		rilevazione
	Furti e manomissioni bagagli-merci-posta	casi su totale bagagli		rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Numero viaggi effettuati / programmati	% voli effettuati		rilevazione
	Rispetto orario programmato	% ritardo in partenza		rilevazione
	Regolarità consegna bagagli	% bag.conseg. entro termini		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Condizioni igieniche	% casi anomali su totale		rilevazione
	Verifica del livello di percezione A/M	% soddisfatti		sondaggio
	Condizioni servizio sale d'aspetto	% anomalie su sale tot.		rilevazione
	Percezione complessiva pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Percezione del comfort a bordo	% soddisfatti		sondaggio
	Comfort poltrone, intrattenimenti, riviste/quotidiani	% clienti soddisfatti		rilevazione
	Qualità pasti a bordo	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 9b	Segmento modale/settore	COMPAGNIE AEREE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi	Duty free, telef., audiov., imbarchi dedicati, pick up, Sala Amica	% clienti soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva livello servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Servizi garantiti in caso di sciopero	% clienti soddisfatti		sondaggio
	Variazione orari di partenza, servizi offerti	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione dell'esaustività dell'informazione	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Cura dell'aspetto e dell'uniforme	% clienti soddisfatti		sondaggio
	Riconoscibilità	% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
	Attenzione al cliente	% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
	Efficienza, cortesia, disponibilità	% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
	Percezione compl. liv. aspetti relazionali e comportamentali	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Tempi di attesa code (ck in e agenzie)	% attese oltre obiettivi		sondaggio
	Tempi di attesa al telefono	% clienti soddisfatti		rilevazione
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Percezione complessiva gradi integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Rumore	omologazione		rilevazione
	Pollution	omologazione		rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 10a	Segmento modale/settore	STAZIONI FERROVIARIE NAZIONALI		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	percezione complessiva della sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza patrimoniale	Entità fenomeno	furti / viaggiatori		rilevazione
	Azione vigilanza	n: agenti / n: viaggiatori		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza personale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura oraria delle biglietterie	h. apertura bigliett. / gg		rilevazione
		h servizio treni / gg		rilevazione
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Utilizzo imprese pulizia certificate ISO 9000	n. ditte certificate/n. tot. ditte		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici	n. volte al giorno		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte al giorno		rilevazione
	Frequenza disinfestazione e derattizzazione	n. volte anno		rilevazione
	Disponibilità cestini portarifiuti	n. cestini / mq		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa	sì-no		rilevazione
	Disponibilità scale mobili	sì-no		rilevazione
	Disponibilità sala nursery	sì-no		rilevazione
	Disponibilità carrelli portabagagli	sì-no		rilevazione
	Disponibilità portabagagli a mano	sì-no		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 10b	Segmento modale/settore	STAZIONI FERROVIARIE NAZIONALI		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a terra	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni / n. viaggiatori		rilevazione
	Disponibilità servizi e attività commerciali	sì-no		rilevazione
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert. / orar. traff.treni		rilevazione
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assistenza	sì-no		rilevazione
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Tipologia di informazioni	.. ..		rilevazione
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attese > (10' - 15')		rilevazione
	Arco temporale coperto da informazioni	ore / giorno		rilevazione
	Percezione complessiva sulla esaustività delle informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Servizio di sportello	n. sport.aperti/n. sport.dispon.		rilevazione
	Tempi di attesa alle biglietterie	% attesa > (10'-15')		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	% stazioni collegate con servizi pubblici urbani			rilevazione
	Tempi di attesa (medi) per cambio vettore	% attesa (0'-15')		rilevazione
	% stazioni dotate di parcheggi			rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Indici di inquinamento			
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 11a	Segmento modale/settore	STAZIONI FERROVIARIE LOCALI-FERMATE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio (impianti)	Controllo degli accessi	n. stazioni munite / totale		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie...)	n. denunce / viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni di vigilanza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione compl. della sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Utilizzo imprese pulizia qualificate e/o certificate ISO 9000	n.ditte qual. certif./n.tot.ditte		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici	n. volte alla settimana		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte alla settimana		rilevazione
	Frequenza disinfestazione e derattizzazione	n. volte		rilevazione
	Disponibilità cestini portarifiuti	n. cestini / mq		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa	stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
	Disponibilità scale mobili	stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
	Disponibilità sottopassaggio	stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
	Disponibilità pensilina	stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 11b	Segmento modale/settore	STAZIONI FERROVIARIE LOCALI-FERMATE		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a terra	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni / n. viaggiatori		rilevazione
	Disponibilità servizi e attività commerciali	n.esercizi / n.stazioni		rilevazione
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert. / orar. serv.viagg		rilevazione
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assitenza	sì-no		rilevazione
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Staz.con disponib. orari, tariffe, condiz.viagg.,carta servizi	n.staz. munite / tot. stazioni		rilevazione
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attesa > 5'		rilevazione
	Sportelli informazione automatici	n.staz. munite / tot. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva sulla esaustività delle informazioni	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Servizio di sportello (biglietteria)	n.sp.aper.(anche aut.)/n.viagg.		rilevazione
	Dotazione emettitrici automatiche biglietti	n.medio/n.stazioni		rilevazione
	Tempo di attesa alle biglietterie	% attesa > 5'		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Disponibilità informazioni e biglietti di altri vettori	n.staz.munite / tot. stazioni		rilevazione
	% stazioni dotate di parcheggi:			
	Taxi and ride	n.staz.munite / tot. stazioni		rilevazione
	Park and ride	n.staz.munite / tot. stazioni		rilevazione
		n. posti / totale viaggiatori		
	Bike and ride	n.staz.munite / tot. stazioni		rilevazione
	Bus and ride	n.staz.munite / tot. stazioni		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12a	Segmento modale/settore	AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio (impianti)	Sicurezza della mobilità interna	n. sinistri / n.corse in part.		rilevazione
		n. sinistri / viaggatori anno		rilevazione
	Percezione complessiva della sicurezza degli impianti	% soddisfatti		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie...)	n. denunce / viaggiatori		rilevazione
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio
	Percezione compl. della sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura del servizio	giornata apertura anno		rilevazione
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Frequenza pulizia spazi coperti	n.interventi / giorno		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi scoperti	n. interventi / settimana		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. interventi / giorno		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa riscaldate	sì - no		rilevazione
	Disponibilità sale di attesa climatizzate	sì - no		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza delle strutture	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12b	**Segmento modale/settore**	**AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni / n. viaggiatori		rilevazione
	Disponibilità servizi e attività commerciali	n.esercizi / n.stazioni		rilevazione
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert./orar. serv.feriali		rilevazione
		orar. di apert./orar. serv.festivi		rilevazione
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assistenza	sì-no		rilevazione
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Informazioni aziendali	sì - no		rilevazione
	Informazioni su altri vettori	sì - no		rilevazione
	Arco temporale apertura informazioni	orari apert./arario serv.feriali		rilevazione
		orari apert./orario serv.festivo		rilevazione
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attesa > 5'		rilevazione
	Audiovisivi di stazioni per portatori di handicap	sì - no; numero		rilevazione
	Percezione complessiva sulla esaustività delle informazioni	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12c	Segmento modale/settore	AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali e comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Servizio di sportello	n.sp.aper.(anche aut.)/n.viagg.		rilevazione
	Tempi di attesa alla biglietteria	% attesa > 5'		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	Linee urbane in transito	colleg. sì-no/tempo di accesso		rilevazione
	Stazione ferroviaria	colleg. sì-no/tempo di accesso		rilevazione
	Porto/aeroporto	colleg. sì-no/tempo di accesso		rilevazione
	Parcheggio auto	colleg. sì-no/tempo di accesso		rilevazione
	Parcheggio bici	colleg. sì-no/tempo di accesso		rilevazione
	Parcheggio taxi	colleg. sì-no/tempo di accesso		rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico	indici		rilevazione
	Inquinamento atmosferico	indici		rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 13a	**Segmento modale/settore**	**VIABILITA' NAZIONALE (*)**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 13b	Segmento modale/settore	VIABILITA' NAZIONALE (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 14a	Segmento modale/settore	PORTI SOC. GESTIONE SERVIZI PORTUALI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 14b	Segmento modale/settore	PORTI SOC. GESTIONE SERVIZI PORTUALI (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 15a	Segmento modale/settore	AEROPORTI SOC.GESTIONE AEROPOR.LE (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Densità di apparecchi controllo radiogeno bagagli	n° / MPA (*)		Rilevazione
	Presenza del servizio medico interno	sì / no		Rilevazione
	Percezione livello di sicurezza da parte dei passeggeri	% soddisfatti		Sondaggio
	Percezione livello di sicurezza da parte degli operatori	% soddisfatti		Sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti a bagagli	n° annuo / MPA		Rilevazione
	Furti auto nel parcheggio	n° annuo / MPA		Rilevazione
	Presenza del servizio di vigilanza interno	sì / no		Rilevazione
	Furti a passeggeri / utenti	n° annuo MPA		Rilevazione
	Percezione compl. livello sicurezza patrimoniale dello scalo	% soddisfatti		Sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	n° / movimenti annui		Rilevazione
	Bagagli disguidati dallo scalo	n° / tot. annuo bagagli		Rilevazione
	Tempo max di riconsegna primo e ultimo bagaglio per volo	minuti da block-on		Rilevazione
	Tempo max di attesa a bordo allo sbarco del 1° passeggero	minuti da block-on		Rilevazione
	Percez. compl. regolarità del servizio da parte dei passeggeri	% soddisfatti		Sondaggio
	Percez. compl. regolarità del servizio da parte degli operatori	% soddisfatti		Sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Disponibilità toilettes	n° / MPA		Rilevazione
	Pulizia toilettes	n° volte al giorno		Rilevazione
	Percezione livello di pulizia da parte dei passeggeri	% soddisfatti		Sondaggio
	Percezione livello di pulizia da parte degli operatori	% soddistatti		Sondaggio
Confortevolezza della permanenza in aeroporto	Disponibilità di spazio per i passeggeri	mq / TPHP (**)		Rilevazione
	Disponibilità posti a sedere per attesa	n° / MPA		Rilevazione
	Efficienza impianto di climatizzazione	% soddisfatti		Sondaggio
	Disponibilità carrelli portabagagli	n° / MPA		Rilevazione
	Effic.impianti meccan. di trasferimento verticale e orizzontale	% soddisfatti		Sondaggio
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza	% soddisfatto		Sondaggio

(*) MPA = milioni di passeggeri / anno; (**) TPHP = Typical Peak Hour Passengers

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 15b	Segmento modale/settore AEROPORTI SOC.GESTIONE AEROPOR.LE (*)			
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi	Disponibilità telefoni pubblici	n° / MPA		rilevazione
	Disponibilità bar, tavola calda, ristoranti	n° / MPA		rilevazione
	Disponibilità e capienza deposito bagagli	n° posti bagaglio / MPA		rilevazione
	Percez. compl. su dispon. effic. servizi complementari (sala Vip, nursery, sala disabili e minori non accompagnati, servizi di intrattenimento)	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. compl. su dispon. effic. servizi pubblica utilità (sportelli bancari, ufficio postale, farmacia, edicola)	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. compl. su dispon., qualità prezzi esercizi comm. aeroporto (negozi, duty free shops, autonoleggi, ecc.)	% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Diffusione visiva delle informazioni sui voli	n° unità / MPA		rilevazione
	Disponibilità fonti informative di orientamento / help desk	n° / MPA		rilevazione
	Percez. compl. della clientela sull'efficacia dell'informazione	% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percez. clienti su riconoscibilità personale operativo	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su cortesia personale operativo	% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su professionalità personale operativo	% soddsfatti		sondaggio
	Percez. complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		sondaggio
Servizi di sportello / varco	Attesa al check-in	n° max persone in coda		rilevazione
	Attesa alla biglietteria	n° max persone in coda		rilevazione
	Attesa ai controlli di sicurezza	n° max persone in coda		rilevazione
	Attesa ai controlli doganali e di frontiera	n° max persone in coda		rilevazione
	Percez. compl. dei clienti sul personale di sportello e di varco	% soddisfatti		sondaggio
Integrazione modale	Disponibilità parcheggi auto	posti auto / MPA		rilevazione
	Efficienza servizio taxi area arrivi	tempo max attesa		rilevazione
	Disponibilità collegamento bus/treno con centro città	sì / no		rilevazione
	Frequenza servizio collegamento (se disponibile)	frequenza in minuti		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di integrazione modale	% soddisfatti		sondaggio
Attenzione all'ambiente	Disponib. di sistema di monitoraggio inquinamento acustico	sì / no		rilevazione
	Disponib. di sistema di monitoraggio inquinamento ambient.	sì / no		rilevazione
	Percezione complessiva del pubblico sull'impatto ambientale	% valutazioni negative		sondaggio

(*) MPA = milioni di passeggeri / anno; (**) TPHP = Typical Peak Hout Passengers

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 16a	**Segmento modale/settore**	**VOLO-CONTROLLORI DI VOLO (*)**		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 16b	Segmento modale/settore	VOLO-CONTROLLORI DI VOLO (*)		
Fattori di qualità	*Indicatori di qualità*		*Standard di qualità (Livello di servizio promesso)*	*Modalità di rilevazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

(*) per memoria

3.3 LA SCHEDA DI INTEGRAZIONE MODALE

La ***Scheda di Integrazione Modale*** si prefigge l'obiettivo di monitorare ***il grado di integrazione modale*** conseguito complessivamente nel settore dei trasporti, al fine di individuare e di analizzare le criticità presenti nei "momenti di confine" fra le diverse modalità di trasporto; tali dati verrebbero a costituire un quadro rappresentativo della situazione utile per la individuazione delle possibili soluzioni.

La presente ***Scheda di Integrazione Modale*** costituisce il momento di sintesi dell'insieme delle informazioni e dei dati che ogni singola azienda elabora durante la gestione della propria carta aziendale, relativamente ai seguenti fattori della qualità del servizio:

- integrazione modale;
- pulizia e condizioni igieniche dei nodi;
- servizi aggiuntivi nei nodi;
- informazioni alla clientela.

La presente ***Scheda*** è articolata in due parti:
trasporto nazionale (lunghe distanze);
trasporto regionale (urbano ed extraurbano).

Per ognuna di queste, vengono individuati tre set di indicatori in grado di misurare il "grado di integrazione" tra le diverse modalità di trasporto:

a. indicatori quantitativi (parcheggi; collegamenti; frequenze; e così via);

b. indicatori qualitativi (condizioni di attesa; informazioni disponibili; accordi; ecc.);

c. indicatori economici (integrazione tariffaria; ecc.).

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17a	Segmento modale/settore	INTERMODALITA' TRASPORTO NAZIONALE - LUNGHE DISTANZE	
COLLEGAMENTI	**TRA FERROVIA E AEROPORTI**	**TRA FERROVIA E PORTI**	**TRA AEROPORTI E PORTI**
Indicatori quantitativi *1. % collegamenti diretti* (1) *Di cui* (2): - Su impianti fissi (3) Frequenza media Tempo di percorrenza Su autobus di linea Frequenza media Tempo di percorrenza - Su taxi Tempo medio di attesa Tempo di percorrenza *2. Su mezzo privato* Parcheggi Tempo di percorrenza			
Indicatori qualitativi *Servizi disponibili nei punti di scambio* - Con impianti fissi - Con autobus di linea - Con taxi - Parcheggi			
Indicatori economici *1. Tariffe / prezzi:* - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi *2. Accordi econom. con gestori trasporto* - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi *3. Costo del trasporto privato* - Parcheggi			

(1) Per esempio, per i collegamenti fra ferrovie e aeroporti, si intende la percentuale delle stazioni ferroviarie in cui vi sono collegamenti regolari con aeroporti e viceversa.
(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tenere conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.).
(3) Per impianti fissi, si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17b	Segmento modale/settore	INTERMODALITA' TRASPORTO NAZIONALE - LUNGHE DISTANZE	
COLLEGAMENTI	**FERROVIA**	**PORTI**	**AEROPORTI**
Indicatori quantitativi *1. % collegamenti con impianti fissi* (3) Frequenza media *2. % colleg. con autobus di linea* Frequenza media *3. % collegamenti con taxi* Tempo medio di attesa *4. Su mezzo privato* - Parcheggi - Su taxi - Collegamenti viabilità primaria Distanza in km Tempo medio necessario - Collegamenti viabilità secondaria Distanza in km Tempo medio necessario			
Indicatori qualitativi *Servizi disponibili nei punti di scambio* - Con impianti fissi - Con autobus di linea Con taxi - Parcheggi			
Indicatori economici *1. Tariffe / prezzi:* - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi *2. Accordi econom. con gestori trasporto* - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi *3. Costo del trasporto privato* - Parcheggi			

(1) Per esempio, per i collegamenti fra ferrovie e aeroporti, si intende la percentuale delle stazioni ferroviarie in cui vi sono collegamenti regolari con aeroporti e viceversa.
(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tenere conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.).
(3) Per impianti fissi, si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17c	**Segmento modale/settore**			**INTERMODALITA' TRASPORTO REGIONALE URBANO ED EXTRAURBANO**		
COLLEGAMENTI	**TRA AUTOBUS DI LINEA E IMPIANTI FISSI (1)**	**TRA AUOTBUS DI LINEA E SERVIZI FERROVIARI**	**TRA IMPIANTI FISSI E SERVIZI FERROVIARI**	**TRA AUTOBUS DI LINEA**	**TRA SERVIZI FERROVIARI**	**TRA IMPIANTI FISSI**
Indicatori quantitativi (2) % collegamenti Frequenza media						
Indicatori qualitativi Servizi disponibili nei punti di scambio						
Indicatori economici 1. Tariffe / prezzi 2. Accordi econ. con gestori trasporto						

(1) Per impianti fissi si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.
(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tener conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.)

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17d	**Segmento modale/settore**	**INTERMODALITA' TRASPORTO REGIONALE URBANO ED EXTRAURBANO**	
ALTRI COLLEGAMENTI CON:	**AUTOBUS DI LINEA**	**IMPIANTI FISSI (1)**	**SERVIZIO FERROVIARIO**
Indicatori quantitativi (2) *1. % collegamento con taxi* Tempo medio di attesa *2. Su mezzo privato* Parcheggi - Collegamenti viabilità primaria Distanza in km Tampo medio necessario - Collegamenti viabilità secondaria Distanza in km Tempo medio necessario			
Indicatori qualitativi *Servizi disponibili nei punti di scambio* - Con taxi - Parcheggi			
Indicatori economici *1. Accordi econ. con gestori trasporto* *2. Parcheggi* - Costo - Accordi			

(1) Per impianti fissi si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariali governative.

(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tener conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.)

4. ALLEGATI

4.1 IL CONCETTO DI "VIAGGIO"

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (ad esempio: bagagli per i viaggi aerei; auto per i viaggi in navi traghetto; ecc).

I soggetti erogatori delle diverse modalità di trasporto sono direttamente responsabili dei livelli prestazionali, qualitativi e quantitativi, del ventaglio di servizi offerti; conseguentemente, essi sono tenuti ad intervenire per le parti di competenza.

I soggetti devono, comunque, monitorare e tenere in considerazione le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio.

I segmenti modali ed i servizi connessi.

Il Ministero, d'intesa con i soggetti erogatori, definisce una matrice d'integrazione modale che disegni una rete di collegamenti Origine/Destinazione: per ciascun segmento modale vanno individuati i "centri di decisione" per le scelte ed i "centri di responsabilità" per gli aspetti prettamente operativi.

ROTAIA	impianti fissi	- ferrovie nazionali
		- ferrovie locali
		- metropolitane, tranvie e funicolari
STRADA	autolinee	- regionali (urbane, extraurbane)
		- nazionali e internazionali
	taxi e noleggio con conducente	
ACQUA	navigazione	- interna (lacuale, fluviale e lagunare)
		- marittima (di breve o media/lunga durata)
ARIA	volo	- compagnie aeree
NODI E INFRASTRUTTURA		
	stazioni ferroviarie	- d'interesse nazionale
		- d'interesse locale
	terminal	- autostazioni
	viabilità nazionale (primaria, secondaria e locale)	
	porti	- stazioni marittime
		- operatori servizi portuali
	aeroporti	- società di gestione
		- società di servizi
	volo	- controllori di volo

Condizionano il livello di erogazione e di qualità del servizio, oltre all'esercizio dello stesso diritto alla mobilità, anche i seguenti *servizi connessi*:

- servizi degli enti locali e degli uffici periferici della P.A.,
- servizi di ordine pubblico;
- servizi di pubblica utilità (dogana; vigili del fuoco; sanità; ecc.);
- agenzie di viaggio;
- gestione parcheggi;
- altri.

4.2. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti ***diritti del viaggiatore:***

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o d'incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni/aeroporti; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi/filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi similari);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti ***doveri*** da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare, se indicato;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

4.3. LA QUALITÀ E LA CARTA

La carta costituisce l'impegno dei soggetti erogatori ad orientare le azioni alla gestione della qualità, coerentemente con quanto previsto dalla normativa della serie UNI EN ISO 9000, relativamente alla Assicurazione Qualità.

Per le forniture di prodotti e di servizi, è indispensabile tendere progressivamente alla totale "qualificazione" dei fornitori, graduando i criteri di qualificazione in funzione dell'importanza che ciascun prodotto/servizio riveste all'interno dell'intero processo produttivo.

In particolare, va richiesta la Certificazione dei Sistemi Qualità Aziendali - in conformità alle norme ISO 9000 - per quanto riguarda i prodotti/servizi più importanti; mentre per quelli più critici devono essere preventivamente richiesti ed approvati anche gli specifici Piani della Qualità.

Nella carta i soggetti erogatori indicano la ***"struttura"*** (preferibilmente quella preposta alla qualità collegata direttamente con il vertice aziendale) incaricata della gestione interna della carta, nella logica della qualità:

- per coordinare tutte le iniziative aziendali interne ("qualità interna"), pianificate per consentire all'organizzazione ed ai dipendenti di rispettare gli impegni assunti nei confronti con l'utenza (le "specifiche del servizio");
- che costituisca una sorta di Referente/interfaccia nel rapporto tra utenza (soprattutto se organizzata attraverso le Associazioni dei Consumatori) ed il soggetto erogatore, in relazione alla qualità complessiva dello stesso.

99A0484

DOMENICO CORTESANI, *direttore*

FRANCESCO NOCITA, *redattore*
ALFONSO ANDRIANI, *vice redattore*

(2651336/1) Roma Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO

LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE

ABRUZZO

◇ **CHIETI**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI - DE LUCA
Via A. Herio, 21

◇ **L'AQUILA**
LIBRERIA LA LUNA
Viale Persichetti, 9/A

◇ **PESCARA**
LIBRERIA COSTANTINI DIDATTICA
Corso V. Emanuele, 146
LIBRERIA DELL'UNIVERSITÀ
Via Galilei (ang. via Gramsci)

◇ **SULMONA**
LIBRERIA UFFICIO IN
Circonv. Occidentale, 10

◇ **TERAMO**
LIBRERIA DE LUCA
Via Riccitelli, 6

BASILICATA

◇ **MATERA**
LIBRERIA MONTEMURRO
Via delle Beccherie, 69

◇ **POTENZA**
LIBRERIA PAGGI ROSA
Via Pretoria

CALABRIA

◇ **CATANZARO**
LIBRERIA NISTICÒ
Via A. Daniele, 27

◇ **COSENZA**
LIBRERIA DOMUS
Via Monte Santo, 70/A

◇ **PALMI**
LIBRERIA IL TEMPERINO
Via Roma, 31

◇ **REGGIO CALABRIA**
LIBRERIA L'UFFICIO
Via B. Buozzi, 23/A/B/C

◇ **VIBO VALENTIA**
LIBRERIA AZZURRA
Corso V. Emanuele III

CAMPANIA

◇ **ANGRI**
CARTOLIBRERIA AMATO
Via dei Goti, 11

◇ **AVELLINO**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Vasto, 15
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Matteotti, 30-32
CARTOLIBRERIA CESA
Via G. Nappi, 47

◇ **BENEVENTO**
LIBRERIA LA GIUDIZIARIA
Via F. Paga, 11
LIBRERIA MASONE
Viale Rettori, 71

◇ **CASERTA**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Caduti sul Lavoro, 29-33

◇ **CASTELLAMMARE DI STABIA**
LINEA SCUOLA
Via Raiola, 69/D

◇ **CAVA DEI TIRRENI**
LIBRERIA RONDINELLA
Corso Umberto I, 253

◇ **ISCHIA PORTO**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Sogliuzzo

◇ **NAPOLI**
LIBRERIA LEGISLATIVA MAJOLO
Via Caravita, 30
LIBRERIA GUIDA 1
Via Portalba, 20-23
LIBRERIA L'ATENEO
Viale Augusto, 168-170
LIBRERIA GUIDA 2
Via Merliani, 118
LIBRERIA TRAMA
Piazza Cavour, 75
LIBRERIA I.B.S.
Salita del Casale, 18

◇ **NOCERA INFERIORE**
LIBRERIA LEGISLATIVA CRISCUOLO
Via Fava, 51;

◇ **POLLA**
CARTOLIBRERIA GM
Via Crispi

◇ **SALERNO**
LIBRERIA GUIDA
Corso Garibaldi, 142

EMILIA-ROMAGNA

◇ **BOLOGNA**
LIBRERIA GIURIDICA CERUTI
Piazza Tribunali, 5/F
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Castiglione, 1/C
GIURIDICA EDINFORM
Via delle Scuole, 38

◇ **CARPI**
LIBRERIA BULGARELLI
Corso S. Cabassi, 15

◇ **CESENA**
LIBRERIA BETTINI
Via Vescovado, 5

◇ **FERRARA**
LIBRERIA PASELLO
Via Canonica, 16-18

◇ **FORLÌ**
LIBRERIA CAPPELLI
Via Lazzaretto, 51
LIBRERIA MODERNA
Corso A. Diaz, 12

◇ **MODENA**
LIBRERIA GOLIARDICA
Via Berengario, 60

◇ **PARMA**
LIBRERIA PIROLA PARMA
Via Farini, 34/D

◇ **PIACENZA**
NUOVA TIPOGRAFIA DEL MAINO
Via Quattro Novembre, 160

◇ **REGGIO EMILIA**
LIBRERIA MODERNA
Via Farini, 1/M

◇ **RIMINI**
LIBRERIA DEL PROFESSIONISTA
Via XXII Giugno, 3

FRIULI-VENEZIA GIULIA

◇ **GORIZIA**
CARTOLIBRERIA ANTONINI
Via Mazzini, 16

◇ **PORDENONE**
LIBRERIA MINERVA
Piazzale XX Settembre, 22/A

◇ **TRIESTE**
LIBRERIA TERGESTE
Piazza Borsa, 15 (gall. Tergesteo)
LIBRERIA EDIZIONI LINT
Via Romagna, 30

◇ **UDINE**
LIBRERIA BENEDETTI
Via Mercatovecchio, 13
LIBRERIA TARANTOLA
Via Vittorio Veneto, 20

LAZIO

◇ **FROSINONE**
LIBRERIA EDICOLA CARINCI
Piazza Madonna della Neve, s.n.c.

◇ **LATINA**
LIBRERIA GIURIDICA LA FORENSE
Viale dello Statuto, 28-30

◇ **RIETI**
LIBRERIA LA CENTRALE
Piazza V. Emanuele, 8

◇ **ROMA**
LIBRERIA ECONOMICO GIURIDICA
Via S. Maria Maggiore, 121
LIBRERIA DE MIRANDA
Viale G. Cesare, 51/E-F-G
LIBRERIA L'UNIVERSITARIA
Viale Ippocrate, 99
LIBRERIA IL TRITONE
Via Tritone, 61/A
LIBRERIA MEDICHINI
Via Marcantonio Colonna, 68-70
LA CONTABILE
Via Tuscolana, 1027

◇ **SORA**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Abruzzo, 4

◇ **TIVOLI**
LIBRERIA MANNELLI
Viale Mannelli, 10

◇ **VITERBO**
LIBRERIA "AR"
Palazzo Uffici Finanziari - Loc. Pietrare
LIBRERIA DE SANTIS
Via Venezia Giulia, 5

LIGURIA

◇ **CHIAVARI**
CARTOLERIA GIORGINI
Piazza N.S. dell'Orto, 37-38

◇ **GENOVA**
LIBRERIA GIURIDICA BALDARO
Via XII Ottobre, 172/R

◇ **IMPERIA**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI - DI VIALE
Viale Matteotti, 43/A-45

LOMBARDIA

◇ **BERGAMO**
LIBRERIA LORENZELLI
Via G. D'Alzano, 5

◇ **BRESCIA**
LIBRERIA QUERINIANA
Via Trieste, 13

◇ **BRESSO**
LIBRERIA CORRIDONI
Via Corridoni, 11

◇ **BUSTO ARSIZIO**
CARTOLIBRERIA CENTRALE BORAGNO
Via Milano, 4

◇ **COMO**
LIBRERIA GIURIDICA BERNASCONI
Via Mentana, 15

◇ **CREMONA**
LIBRERIA DEL CONVEGNO
Corso Campi, 72

◇ **GALLARATE**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Pulicelli, 1 (ang. p. risorgimento)
LIBRERIA TOP OFFICE
Via Torino, 8

◇ **LECCO**
LIBRERIA PIROLA - DI LAZZARINI
Corso Mart. Liberazione, 100/A

◇ **LIPOMO**
EDITRICE CESARE NANI
Via Statale Briantea, 79

◇ **LODI**
LA LIBRERIA S.a.s.
Via Defendente, 32

◇ **MANTOVA**
LIBRERIA ADAMO DI PELLEGRINI
Corso Umberto I, 32

◇ **MILANO**
LIBRERIA CONCESSIONARIA
IPZS-CALABRESE
Galleria V. Emanuele II, 13-15

◇ **MONZA**
LIBRERIA DELL'ARENGARIO
Via Mapelli, 4

◇ **PAVIA**
LIBRERIA GALASSIA
Corso Mazzini, 28

◇ **SONDRIO**
LIBRERIA MAC
Via Caimi, 14

◇ **VARESE**
LIBRERIA PIROLA - DI MITRANO
Via Albuzzi, 8

Segue: **LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE**

MARCHE

◇ **ANCONA**
LIBRERIA FOGOLA
Piazza Cavour, 4-5-6

◇ **ASCOLI PICENO**
LIBRERIA PROSPERI
Largo Crivelli, 8

◇ **MACERATA**
LIBRERIA UNIVERSITARIA
Via Don Minzoni, 6

◇ **PESARO**
LIBRERIA PROFESSIONALE MARCHIGIANA
Via Mameli, 34

◇ **S. BENEDETTO DEL TRONTO**
LA BIBLIOFILA
Via Ugo Bassi, 38

MOLISE

◇ **CAMPOBASSO**
LIBRERIA GIURIDICA DI.E.M.
Via Capriglione, 42-44
CENTRO LIBRARIO MOLISANO
Viale Manzoni, 81-83

PIEMONTE

◇ **ALBA**
CASA EDITRICE I.C.A.P.
Via Vittorio Emanuele, 19

◇ **ALESSANDRIA**
LIBRERIA INTERNAZIONALE BERTOLOTTI
Corso Roma, 122

◇ **BIELLA**
LIBRERIA GIOVANNACCI
Via Italia, 14

◇ **CUNEO**
CASA EDITRICE ICAP
Piazza dei Galimberti, 10

◇ **NOVARA**
EDIZIONI PIROLA E MODULISTICA
Via Costa, 32

◇ **TORINO**
CARTIERE MILIANI FABRIANO
Via Cavour, 17

◇ **VERBANIA**
LIBRERIA MARGAROLI
Corso Mameli, 55 - Intra

◇ **VERCELLI**
CARTOLIBRERIA COPPO
Via Galileo Ferraris, 70

PUGLIA

◇ **ALTAMURA**
LIBRERIA JOLLY CART
Corso V. Emanuele, 16

◇ **BARI**
CARTOLIBRERIA QUINTILIANO
Via Arcidiacono Giovanni, 9
LIBRERIA PALOMAR
Via P. Amedeo, 176/B
LIBRERIA LATERZA GIUSEPPE & FIGLI
Via Sparano, 134
LIBRERIA FRATELLI LATERZA
Via Crisanzio, 16

◇ **BRINDISI**
LIBRERIA PIAZZO
Corso Garibaldi, 38/A

◇ **CERIGNOLA**
LIBRERIA VASCIAVEO
Via Gubbio, 14

◇ **FOGGIA**
LIBRERIA PATIERNO
Via Dante, 21

◇ **LECCE**
LIBRERIA LECCE SPAZIO VIVO
Via Palmieri, 30

◇ **MANFREDONIA**
LIBRERIA IL PAPIRO
Corso Manfredi, 126

◇ **MOLFETTA**
LIBRERIA IL GHIGNO
Via Campanella, 24

◇ **TARANTO**
LIBRERIA FUMAROLA
Corso Italia, 229

SARDEGNA

◇ **CAGLIARI**
LIBRERIA F.LLI DESSÌ
Corso V. Emanuele, 30-32

◇ **ORISTANO**
LIBRERIA CANU
Corso Umberto I, 19

◇ **SASSARI**
LIBRERIA MESSAGGERIE SARDE
Piazza Castello, 11
LIBRERIA AKA
Via Roma, 42

SICILIA

◇ **ACIREALE**
LIBRERIA S.G.C. ESSEGICI S.a.s.
Via Caronda, 8-10
CARTOLIBRERIA BONANNO
Via Vittorio Emanuele, 194

◇ **AGRIGENTO**
TUTTO SHOPPING
Via Panoramica dei Templi, 17

◇ **CALTANISSETTA**
LIBRERIA SCIASCIA
Corso Umberto I, 111

◇ **CASTELVETRANO**
CARTOLIBRERIA MAROTTA & CALIA
Via Q. Sella, 106-108

◇ **CATANIA**
LIBRERIA LA PAGLIA
Via Etnea, 393
LIBRERIA ESSEGICI
Via F. Riso, 56
LIBRERIA RIOLO FRANCESCA
Via Vittorio Emanuele, 137

◇ **GIARRE**
LIBRERIA LA SENORITA
Corso Italia, 132-134

◇ **MESSINA**
LIBRERIA PIROLA MESSINA
Corso Cavour, 55

◇ **PALERMO**
LIBRERIA S.F. FLACCOVIO
Via Ruggero Settimo, 37
LIBRERIA FORENSE
Via Maqueda, 185
LIBRERIA S.F. FLACCOVIO
Piazza V. E. Orlando, 15-19
LIBRERIA MERCURIO LI.CA.M.
Piazza S. G. Bosco, 3
LIBRERIA DARIO FLACCOVIO
Viale Ausonia, 70
LIBRERIA CICALA INGUAGGIATO
Via Villaermosa, 28
LIBRERIA SCHOOL SERVICE
Via Galletti, 225

◇ **S. GIOVANNI LA PUNTA**
LIBRERIA DI LORENZO
Via Roma, 259

◇ **SIRACUSA**
LA LIBRERIA DI VALVO E SPADA
Piazza Euripide, 22

◇ **TRAPANI**
LIBRERIA LO BUE
Via Cascio Cortese, 8
LIBRERIA GIURIDICA DI SAFINA
Corso Italia, 81

TOSCANA

◇ **AREZZO**
LIBRERIA PELLEGRINI
Via Cavour, 42

◇ **FIRENZE**
LIBRERIA PIROLA «già Etruria»
Via Cavour, 46/R
LIBRERIA MARZOCCO
Via de' Martelli, 22/R
LIBRERIA ALFANI
Via Alfani, 84-86/R

◇ **GROSSETO**
NUOVA LIBRERIA
Via Mille, 6/A

◇ **LIVORNO**
LIBRERIA AMEDEO NUOVA
Corso Amedeo, 23-27
LIBRERIA IL PENTAFOGLIO
Via Fiorenza, 4/B

◇ **LUCCA**
LIBRERIA BARONI ADRI
Via S. Paolino, 45-47
LIBRERIA SESTANTE
Via Montanara, 37

◇ **MASSA**
LIBRERIA IL MAGGIOLINO
Via Europa, 19

◇ **PISA**
LIBRERIA VALLERINI
Via dei Mille, 13

◇ **PISTOIA**
LIBRERIA UNIVERSITARIA TURELLI
Via Macallè, 37

◇ **PRATO**
LIBRERIA GORI
Via Ricasoli, 25

◇ **SIENA**
LIBRERIA TICCI
Via delle Terme, 5-7

◇ **VIAREGGIO**
LIBRERIA IL MAGGIOLINO
Via Puccini, 38

TRENTINO-ALTO ADIGE

◇ **TRENTO**
LIBRERIA DISERTORI
Via Diaz, 11

UMBRIA

◇ **FOLIGNO**
LIBRERIA LUNA
Via Gramsci, 41

◇ **PERUGIA**
LIBRERIA SIMONELLI
Corso Vannucci, 82
LIBRERIA LA FONTANA
Via Sicilia, 53

◇ **TERNI**
LIBRERIA ALTEROCCA
Corso Tacito, 29

VENETO

◇ **BELLUNO**
LIBRERIA CAMPDEL
Piazza Martiri, 27/D

◇ **CONEGLIANO**
LIBRERIA CANOVA
Via Cavour, 6/B

◇ **PADOVA**
LIBRERIA DIEGO VALERI
Via Roma, 114
IL LIBRACCIO
Via Portello, 42

◇ **ROVIGO**
CARTOLIBRERIA PAVANELLO
Piazza V. Emanuele, 2

◇ **TREVISO**
CARTOLIBRERIA CANOVA
Via Calmaggiore, 31

◇ **VENEZIA**
CENTRO DIFFUSIONE PRODOTTI
EDITORIALI I.P.Z.S.
S. Marco 1893/B - Campo S. Fantin

◇ **VERONA**
LIBRERIA L.E.G.I.S.
Via Adigetto, 43
LIBRERIA GROSSO GHELFI BARBATO
Via G. Carducci, 44
LIBRERIA GIURIDICA EDITRICE
Via Costa, 5

◇ **VICENZA**
LIBRERIA GALLA 1880
Corso Palladio, 11

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:
- **presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10;**
- **presso le Librerie concessionarie indicate nelle pagine precedenti.**

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato Direzione Marketing e Commerciale Piazza G. Verdi, 10 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale n. 387001. Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono con pagamento anticipato, presso le agenzie in Roma e presso le librerie concessionarie.

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO - 1999

Gli abbonamenti annuali hanno decorrenza dal 1° gennaio e termine al 31 dicembre 1999
i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno 1999 e dal 1° luglio al 31 dicembre 1999

PARTE PRIMA SERIE GENERALE E SERIE SPECIALI
Ogni tipo di abbonamento comprende gli indici mensili

Tipo A Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:
- annuale L. 508.000
- semestrale L. 289.000

Tipo A1 Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:
- annuale L. 416.000
- semestrale L. 231.000

Tipo A2 Abbonamento ai supplementi ordinari contenenti i provvedimenti non legislativi:
- annuale L. 115.500
- semestrale L. 69.000

Tipo B Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte costituzionale:
- annuale L. 107.000
- semestrale L. 70.000

Tipo C Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti delle Comunità europee:
- annuale L. 273.000
- semestrale L. 150.000

Tipo D Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata alle leggi ed ai regolamenti regionali:
- annuale L. 106.000
- semestrale L. 68.000

Tipo E Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:
- annuale L. 267.000
- semestrale L. 145.000

Tipo F *Completo.* Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi e non legislativi ed ai fascicoli delle quattro serie speciali (ex tipo F):
- annuale L. 1.097.000
- semestrale L. 593.000

Tipo F1 Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi ed ai fascicoli delle quattro serie speciali (escluso il tipo A2):
- annuale L. 982.000
- semestrale L. 520.000

Integrando con la somma di **L. 150.000** *il versamento relativo al tipo di abbonamento della* Gazzetta Ufficiale *parte prima prescelto, si riceverà anche l'Indice repertorio annuale cronologico per materie 1999.*

Prezzo di vendita di un fascicolo separato della *serie generale*	L.	1.500
Prezzo di vendita di un fascicolo separato delle *serie speciali I, II e III*, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500
Prezzo di vendita di un fascicolo della *IV serie speciale «Concorsi ed esami»*	L.	2.800
Prezzo di vendita di un fascicolo *indici mensili*, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500
Supplementi ordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500
Supplementi straordinari per la vendita a fascicoli, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500

Supplemento straordinario «Bollettino delle estrazioni»

Abbonamento annuale	L.	162.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500

Supplemento straordinario «Conto riassuntivo del Tesoro»

Abbonamento annuale	L.	105.000
Prezzo di vendita di un fascicolo separato	L.	8.000

Gazzetta Ufficiale su MICROFICHES - 1999
(Serie generale Supplementi ordinari Serie speciali)

Abbonamento annuo (52 spedizioni raccomandate settimanali)	L.	1.300.000
Vendita singola: ogni microfiches contiene fino a 96 pagine di Gazzetta Ufficiale	L.	1.500
Contributo spese per imballaggio e spedizione raccomandata (da 1 a 10 microfiches)	L.	4.000

N.B. — Per l'estero i suddetti prezzi sono aumentati del 30%.

PARTE SECONDA - INSERZIONI

Abbonamento annuale	L.	474.000
Abbonamento semestrale	L.	283.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.550

I prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, per l'estero, *nonché quelli di vendita dei fascicoli delle* annate arretrate, *compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, sono* raddoppiati.

L'importo degli abbonamenti deve essere versato sul c/c postale n. 387001 intestato all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. L'invio dei fascicoli disguidati, che devono essere richiesti entro 30 giorni dalla data di pubblicazione, è subordinato alla trasmissione dei dati riportati sulla relativa fascetta di abbonamento.

Per informazioni o prenotazioni rivolgersi all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA

Ufficio abbonamenti	Vendita pubblicazioni	Ufficio inserzioni	Numero verde
☎ 06 85082149/85082221	☎ 06 85082150/85082276	☎ 06 85082146/85082189	☎ 167-864035